Plan de contingencia

Nombre del establecimiento

03 de julio de 2020

|  |
| --- |
| Aprobado por: |
| Firma: |

|  |  |
| --- | --- |
| Resultado de imagen de cc by sa 4.0 logo | **Secretaría de Estado de Turismo, 2020.**  Esta obra está sujeta a licencia Reconocimientos-Compartirigual 4.0 Internacional de Creative Commons.  <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> |

##### Índice de contenidos

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc44662302)

[OBJETIVOS DEL PLAN 4](#_Toc44662303)

[GESTOR DEL PLAN 4](#_Toc44662304)

[CONTENIDO DEL PLAN 4](#_Toc44662305)

[ASPECTOS GENERALES 4](#_Toc44662306)

[REQUISITOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 5](#_Toc44662307)

[PLANES DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 5](#_Toc44662308)

[ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAS CON SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON LA COVID-19 6](#_Toc44662309)

[MEDIDAS EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES U OTRAS PERSONAS EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN 6](#_Toc44662310)

[DIFUSIÓN DEL PLAN 6](#_Toc44662311)

[MODIFICACIÓN DEL PLAN 7](#_Toc44662312)

NOTA (borrar): esta versión del modelo del Plan de contingencia se ajusta mejor a establecimientos o servicios turísticos unipersonales y/o sin instalaciones.

# INTRODUCCIÓN

El coronavirus SARS–CoV-2 ha dado lugar a la aparición de una nueva enfermedad denominada COVID-19 que ha derivado en una pandemia mundial.

Su carácter altamente contagioso, la inexistencia de una vacuna y las cifras de decesos que ha provocado hacen imperativa la necesidad de definir e implementar medidas tendentes a minimizar los riesgos de transmisión de la enfermedad, de acuerdo con el conocimiento científico existente en cada momento, así como con las medidas que determinen las autoridades competentes.

El presente Plan de Contingencias deriva de un previo análisis de los riesgos para la salud asociados al servicio turístico que se presta, de la evaluación de dichos riesgos así como de las conclusiones extraídas en consecuencia. Estas actuaciones han sido llevadas a cabo por *XXX* con la ayuda de *(sólo si corresponde)* para las siguientes actividades:

* *Ej. Prestación del servicio de alojamiento*
* *Prestación de servicio de alimentos y bebidas*
* *Prestación del servicio de transporte turístico*

*(Incluir todos los servicios que preste la empresa/servicio turístico)*

# OBJETIVOS DEL PLAN

Los objetivos del presente Plan de Contingencias son:

* Establecer las medidas xxx

# GESTOR DEL PLAN

La persona responsable de la gestión del riesgo de contagio del coronavirus SARS–CoV-2 es *(Indicar los nombres y sus respectivos cargos)*

Sus funciones son:

* Establecer los objetivos a perseguir.
* Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, representantes de los trabajadores si los hubiere, empleados, especialistas, etc.)
* Establecer la forma en la que se va a coordinar con las autoridades competentes en cada materia, con los proveedores o subcontratas.
* Realizar la evaluación del riesgo y extraer conclusiones.
* Diseñar, de acuerdo a dichas conclusiones, las medidas a incluir en el Plan de contingencia que pueda considerar varias fases de evolución con posibles restricciones.
* Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad del establecimiento y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario, en función de la eficacia demostrada.

# CONTENIDO DEL PLAN

## ASPECTOS GENERALES

En líneas generales para la prestación del servicio se tendrán en cuenta las siguientes cuestiones:

## REQUISITOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En la prestación del servicio se deberá cumplir los siguientes aspectos:

***(CADA EMPRESA/SERVICIO TURÍSTICO DEBERÁ RECOGER LAS MEDIDAS QUE HAYA ESTABLECIDO EN FUNCIÓN DE SU ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS. PARA ELLO SE RECOMIENDA HACER EL ANÁLISIS DESDE EL PRIMER CONTACTO CON EL CLIENTE HASTA EL FINAL DEL SERVICIO)***

*Ej.: - Se favorecerán las contrataciones por medios no presenciales y la atención telefónica*

* *Se incluye en la página web una sección especial dedicada a difundir las medidas implementadas para prevenir el contagio así como las medidas de obligado cumplimiento por parte del cliente así como otras recomendaciones.*
* *En el correo electrónico de confirmación de la reserva se resumen las principales medidas que atañen al cliente y se le enlaza a la sección específica de la página web.*
* *A la llegada del cliente se le recuerdan las medidas de obligado cumplimiento, que son: llevar mascarilla higiénica o quirúrgica durante toda su estancia en el establecimiento (o durante todo el desarrollo de la actividad, o lo que proceda)*
* *Se invita al cliente a hacer uso de la solución desinfectante situada a la entrada del establecimiento.*
* *Se favorecerá el uso de medios electrónicos de pago (Ej.: habilitar nuevas formas de pago por smartphone).*

***NO OLVIDAR PONER TODAS LAS MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN: uso de mascarilla, de soluciones desinfectantes, etc.***

## PLANES DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

De acuerdo con los nuevos riesgos identificados, se ha procedido a modificar los respectivos Planes de Limpieza y Mantenimiento en los siguientes aspectos:

**Plan de Limpieza**

Se han incrementado las frecuencias en las zonas de mayor contacto y se han modificado los productos a emplear. En concreto se establece lo siguiente:

***COPIAR LO QUE PROCEDA***

**Plan de Mantenimiento**

Se ha incluido la revisión del equipamiento utilizado para la prevención de la COVID-19 (dispensadores de jabón/solución hidroalcohólica, dispensadores de papel, mamparas, etc.) así como el aumento de la limpieza de filtros y rejillas de los aires acondicionados. En concreto se establece lo siguiente:

***COPIAR LO QUE PROCEDA***

***SI NO HAY INSTALACIONES, BORRAR ESTE APARTADO***

## ACTUACIÓN EN CASO DE PERSONAS CON SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON LA COVID-19

En el supuesto que de una persona muestre sintomatología compatible con la COVID-19 se actuará de la siguiente manera:

* El propio trabajador (Ej.: avisar a los servicios sanitarios, contactar con los clientes a los que se le ha prestado servicio en los últimos xx días, etc.)
* Clientes
* Proveedores u otras personas externas a la organización

## MEDIDAS EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES U OTRAS PERSONAS EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN

XXX informa a los principales proveedores, subcontratas o personas externas a la organización que acceden a sus instalaciones de las medidas de seguridad y salud referidas especialmente a la COVID-19 para su conocimiento.

Así mismo en el caso de subcontratas y determinados proveedores especiales (por ejemplo los que realizan tareas de mantenimiento) XXX ***(PONER NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO/SERVICIO TURÍSTICO)*** podrá exigirle la presentación de su Protocolo de actuación frente a la COVID 19

## DIFUSIÓN DEL PLAN

El presente Plan de Contingencia será difundido de la siguiente manera:

PONER LO QUE PROCEDA EN CADA CASO Ej.: difusión en la intranet, entrega de copia o resumen del mismo, difusión en la web propia, cartelería, tablón de personal, redes sociales, etc.

* En relación a los clientes y/o usuarios
* En relación a los proveedores

Además, y siempre que así se solicite, estará a disposición de las autoridades competentes.

## MODIFICACIÓN DEL PLAN

El presente Plan será objeto de revisión y actualización periódica en función de la evolución de las circunstancias, de la legislación aplicable, de los avances en el conocimiento sobre el virus y sobre las mejores medidas para evitar su propagación, así como de las recomendaciones que se dicten al respecto.

Las modificaciones y su difusión se realizarán conforme a lo establecido en…